

## Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015

Fitri Mawarti<sup>1</sup>, Fauziah Nuraini K.<sup>2</sup>, M. Husni Thamrin<sup>3</sup>

1. Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, Komplek Taman Tanjung Bunga Cluster Mawar B2, Pangkalpinang, 33149
2. Guru Besar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Sriwijaya  
Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya

Email: [fitrimawarti83@gmail.com](mailto:fitrimawarti83@gmail.com)

---

### Abstrak

**Latar Belakang :** Salah satu penyebab belum tercapainya target penurunan AKI di Indonesia yaitu adanya kontribusi kematian ibu di Kota Pangkalpinang. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan utama yang harus menyediakan pelayanan kesehatan dasar berkualitas termasuk pelayanan kesehatan ibu hamil. Kualitas pelayanan ibu hamil dimonitoring melalui cakupan K4 tetapi survei kualitas terhadap kepuasan ibu hamil belum pernah dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang dengan pendekatan servqual. **Metode:** deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis gap RATER untuk mengetahui kualitas pelayanan dan uji anova untuk mengetahui perbedaan layanan di puskesmas. Jumlah sampel sebanyak 315 ibu hamil yang diambil berdasarkan *quota sampling* di sembilan Puskesmas Kota Pangkalpinang. **Hasil:** didapatkan nilai gap dimensi servqual bernilai negatif dan nilai penggolongan servqual < 1 di seluruh puskesmas. Adanya perbedaan yang signifikan antara gap dimensi *tangible* ( $p=0,000$ ), *reliability* ( $p=0,001$ ) dan *responsiveness* ( $p=0,000$ ) serta kualitas pelayanan keseluruhan puskesmas ( $p=0,007$ ). **Kesimpulan:** kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang kurang baik. Terdapat perbedaan pada *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* antar Puskesmas yang ada di Kota Pangkalpinang. Puskesmas perlu memberikan perhatian lebih pada area yang menimbulkan ketidakpuasan dan meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci : Kepuasan Ibu Hamil, Puskesmas, SERVQUAL

### Abstract

**Background:** One of the causes that target of a decrease MMR in Indonesia didn't achieved yet is the maternal mortality contribution in Pangkalpinang city. Puskesmas is as the center of the primary health services that should provide basic health services including quality of pregnant mother's health care. The quality of services of pregnant mother only through monitoring by the coverage K4 but the survey quality of pregnant mother's satisfaction has never done. The aimed of this study to assess the quality of primary health services to pregnant mother in Pangkalpinang city with servqual approach. **Methods:** Descriptive quantitative method was used to collect data. Using quota sampling technique three hundreds and fifteen pregnant mothers were selected from nine primary health care in Pangkalpinang. This research used RATER scale to analyze the service quality and anova test to show the differences of pregnant mother's satisfaction in nine primary health care. **Results:** negative score was gotten in servqual dimensions and servqual score <1 in all Primary Health Care. There were significant differences among tangible gap ( $p=0,000$ ), reliability gap ( $p=0,001$ ) and responsiveness gap ( $p=0,000$ ) and also the servqual ( $p=0,007$ ). **Conclusion:** The service quality of primary health care to pregnant mother in Pangkalpinang city was not good. There were differences dimensions of service quality namely tangible, reliability and responsiveness.

**Keywords :** Pregnant Mother's Satisfaction, Primary Health Care, SERVQUAL

---

## 1. Pendahuluan

Keberhasilan pembangunan kesehatan dapat dilihat dari rendahnya Angka Kematian Ibu (AKI). AKI di Indonesia masih cukup tinggi 359/100.000KH (SDKI,2012) dimana kontribusi kematian ibu dari Provinsi kepulauan Bangka Belitung sebesar 33/27.572KH. Tingginya AKI dan kematian perinatal dikontribusikan dari kualitas pelayanan yang tidak baik<sup>1</sup>.Berbagai upaya telah dilakukan Pemerintah Pusat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu guna mempercepat penurunan AKI di berbagai daerah khususnya melalui Program Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas.

Puskesmas merupakan organisasi publik dibawah UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab atas kesehatan dasar yang komprehensif dan menyeluruh serta berkualitas di wilayah kecamatan. Kualitas pelayanan erat kaitannya terhadap pemenuhan kebutuhan yang sesuai harapan pasien, terjangkau dan terstandar.Kualitas pelayanan ibu hamil yang dipantau melalui cakupan K4 khususnya di Kota Pangkalpinang telah tercapai walaupun mengalami penurunan dikarenakanrendahnya cakupan K4 di Puskesmas Selindung (77%), Puskesmas Melintang (83,3%), Puskesmas Pangkalbalam (85,5%), dan Puskesmas Pasir Putih (87,2%).Kualitas layanan yang ditawarkan di fasilitas layanan kesehatan juga berpengaruh terhadap penerimaan layanan kesehatan antenatal dan penggunaan fasilitas di pusat layanan<sup>2</sup>.

Persepsi ibu hamil terhadap pelayanan mempengaruhi intervensi layanan<sup>2</sup> karena kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan<sup>3</sup> yang ditandai dengan frekuensi kunjungan ibu hamil.<sup>4</sup>Berbagai studi menunjukkan kuantitas dan tingkatan kualitas pelayanan publik(*reliability,assurance, tangible,empathy, responsiveness*disingkat *rater*) cukup baik terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Motoling dan Puskesmas Lamapayung<sup>5,6</sup>.

Hasil penelitian Mursyida, dkk. (2012) menunjukkan dimensi *rater* belum baik ditandai dengan ketidakpuasan ibu hamil akan pelayanan segera oleh bidan (27%), keyakinan akan informasi yang diberikan bidan selalu benar (33,7%), kesempatan mendapatkan nasihat kehamilan dan pertolongan dengan jelas (43,8%), pengambilan darah oleh petugas laboratorium dengan tepat (47,2%), dan keramahan bidan dalam memberikan pelayanan ANC (43,8%)<sup>7</sup>.

Hasil studi lainnya yang dilakukan Erlina (2011) tentang kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Kota Pangkalpinang ditemukan ketidakpuasan pasien menyangkut kelima dimensi mutu pelayanan (*rater*) dimana nilai harapan lebih tinggi dibandingkan persepsi<sup>8</sup>. Permasalahan yang umumnya menyebabkan ketidakpuasan ibu hamil yaitu kenyamanan terhadap ruangan pemeriksaan<sup>9</sup>, peralatan yang berfungsi dengan baik, empati yang diberikan bidan dan keramahan petugas loket dalam melayani<sup>10</sup>.

Konsep pengukuran kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap nilai gap Servqual terbukti sangat berguna untuk menilai tingkat kualitas pelayanan<sup>11</sup> selain itu metode servqual lebih aplikabel dan mudah untuk dilakukan<sup>12</sup>.*SERVQUAL* merupakan pengukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*)<sup>13</sup>.Lanjutan dari servqual yang berguna sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber-daya organisasi terbatas pada bidang-bidang spesifik yaitui<sup>14</sup>*Indeks Performance Analysis*, dimana perbaikan kinerjanya berdampak positif besar pada kepuasan pelanggan<sup>14</sup> sehingga memberikan suatu masukan yang berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi yang tepat<sup>15</sup>.

Survei kepuasan terhadap pelayanan puskesmas khususnya terhadap kepuasan ibu hamil belum pernah dilakukan di Kota Pangkalpinang sedangkan keputusan MENPAN No. 63/ 2004 mengamanatkan agar

penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang tahun 2015.

## 2. Metode

Jenis penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di seluruh puskesmas Kota Pangkalpinang. Populasi merupakan seluruh ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya ke fasilitas kesehatan yang ada di Kota Pangkalpinang sampai dengan bulan Maret tahun 2015. Sampel sebanyak 315 dengan menggunakan quota sampling dengan syarat inklusi yaitu semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya ke puskesmas

dan bersedia mengisi kuesioner pada saat penelitian sedangkan syarat eksklusi adalah ibu hamil yang datang ke puskesmas menolak mengisi kuesioner, tidak bisa membaca serta tidak berkunjung ke puskesmas pada saat penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dikumpulkan mulai tanggal 1 – 30 April 2015 yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Penilaian dimensi servqual dengan menggunakan skala Likert dengan skor persepsi dan harapan dari 1 hingga 7 yaitu sangat tidak setuju hingga sangat setuju/ sangat tidak penting hingga sangat penting. Data dalam skala likert ditransformasi ke skala interval (*methode Succesive interval*) untuk dapat dianalisis dengan metode gap servqual. Selanjutnya dilakukan uji normalitas dan uji komparatif dengan anova.

## 3. Hasil

**Tabel 1. Nilai Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Kota pangkalpinang tahun 2015**

Puskesmas	Dimensi	Mean Kinerja (P)	Mean Harapan (E)	Gap = P - E	Q = P/E	Rank
Melintang	<i>Tangible</i>	3,50	4,36	-0,86	0,80	2
	<i>Reliability</i>	3,75	4,45	-0,70	0,84	4
	<i>Responsiveness</i>	3,87	4,57	-0,70	0,85	5
	<i>Assurance</i>	3,73	4,48	-0,75	0,83	3
	<i>Empathy</i>	3,53	4,49	-0,96	0,79	1
	<b>Mean</b>	<b>3,68</b>	<b>4,47</b>	<b>-0,79</b>	<b>0,82</b>	
Girimaya	<i>Tangible</i>	3,40	4,43	-1,03	0,77	1
	<i>Reliability</i>	3,94	4,60	-0,66	0,86	3
	<i>Responsiveness</i>	4,10	4,53	-0,43	0,91	5
	<i>Assurance</i>	3,97	4,57	-0,59	0,87	4
	<i>Empathy</i>	3,69	4,43	-0,74	0,83	2
	<b>Mean</b>	<b>3,82</b>	<b>4,51</b>	<b>-0,69</b>	<b>0,85</b>	
Kacang Pedang	<i>Tangible</i>	3,47	4,54	-1,06	0,77	1
	<i>Reliability</i>	3,83	4,64	-0,81	0,82	3
	<i>Responsiveness</i>	4,09	4,57	-0,48	0,90	5
	<i>Assurance</i>	3,91	4,58	-0,67	0,85	4
	<i>Empathy</i>	3,48	4,42	-0,93	0,79	2
	<b>Mean</b>	<b>3,76</b>	<b>4,55</b>	<b>-0,79</b>	<b>0,83</b>	

**Lanjutan Tabel 1.**Nilai Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Kota pangkalpinang tahun 2015

Puskesmas	Dimensi	Mean Kinerja(P)	Mean Harapan (E)	Gap = P - E	Q = P/E	Rank
Taman Sari	<i>Tangible</i>	2,98	4,31	-1,33	0,69	1
	<i>Reliability</i>	3,60	4,58	-0,98	0,79	3
	<i>Responsiveness</i>	3,96	4,52	-0,57	0,87	5
	<i>Assurance</i>	3,74	4,57	-0,83	0,82	4
	<i>Empathy</i>	3,45	4,42	-0,96	0,78	2
	<b>Mean</b>	<b>3,55</b>	<b>4,48</b>	<b>-0,93</b>	<b>0,79</b>	
Pasir Putih	<i>Tangible</i>	3,27	4,41	-1,14	0,74	2
	<i>Reliability</i>	3,40	4,64	-1,24	0,73	1
	<i>Responsiveness</i>	3,75	4,58	-0,82	0,82	5
	<i>Assurance</i>	3,52	4,56	-1,04	0,77	4
	<i>Empathy</i>	3,28	4,34	-1,06	0,76	3
	<b>Mean</b>	<b>3,44</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,06</b>	<b>0,76</b>	
Pangkalbalam	<i>Tangible</i>	3,11	4,27	-1,16	0,73	2
	<i>Reliability</i>	3,28	4,57	-1,28	0,72	1
	<i>Responsiveness</i>	3,89	4,47	-0,58	0,87	5
	<i>Assurance</i>	3,50	4,55	-1,05	0,77	3
	<i>Empathy</i>	3,41	4,46	-1,04	0,77	4
	<b>Mean</b>	<b>3,44</b>	<b>4,46</b>	<b>-1,02</b>	<b>0,77</b>	
Gerunggang	<i>Tangible</i>	3,68	4,25	-0,56	0,87	5
	<i>Reliability</i>	3,78	4,66	-0,88	0,81	1
	<i>Responsiveness</i>	3,75	4,56	-0,81	0,82	3
	<i>Assurance</i>	3,88	4,62	-0,73	0,84	4
	<i>Empathy</i>	3,64	4,47	-0,83	0,81	2
	<b>Mean</b>	<b>3,75</b>	<b>4,51</b>	<b>-0,76</b>	<b>0,83</b>	
Air Itam	<i>Tangible</i>	3,07	4,34	-1,27	0,71	1
	<i>Reliability</i>	3,66	4,58	-0,93	0,80	2
	<i>Responsiveness</i>	3,89	4,48	-0,58	0,87	5
	<i>Assurance</i>	3,64	4,52	-0,88	0,80	3
	<i>Empathy</i>	3,56	4,43	-0,87	0,80	4
	<b>Mean</b>	<b>3,56</b>	<b>4,47</b>	<b>-0,91</b>	<b>0,80</b>	
Selindung	<i>Tangible</i>	3,47	4,21	-0,74	0,82	4
	<i>Reliability</i>	3,44	4,31	-0,87	0,80	3
	<i>Responsiveness</i>	3,62	4,61	-0,99	0,79	1
	<i>Assurance</i>	3,75	4,47	-0,72	0,84	5
	<i>Empathy</i>	3,48	4,45	-0,97	0,78	2
	<b>Mean</b>	<b>3,55</b>	<b>4,41</b>	<b>-0,86</b>	<b>0,81</b>	

**Tabel 2. Perbandingan Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Kota pangkalpinang tahun 2015**

		Sum of square	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Tangible</i>	<i>Between Group</i>	2.830	8	3.537	4.688	.000
	<i>Within Group</i>	2.309	306	7545165.157		
	<i>Total</i>	2.592	314			
<i>Reliability</i>	<i>Between Group</i>	3.202	8	4.003	3.377	.001
	<i>Within Group</i>	3.628	306	1.186		
	<i>Total</i>	3.948	314			
<i>Responsiveness</i>	<i>Between Group</i>	1.487	8	1.859	4.387	.000
	<i>Within Group</i>	1.296	306	4236745.859		
	<i>Total</i>	1.445	314			
<i>Assurance</i>	<i>Between Group</i>	1.114	8	1.393	1.934	.055
	<i>Within Group</i>	2.203	306	7199981.627		
	<i>Total</i>	2.315	314			
<i>Empathy</i>	<i>Between Group</i>	7.224	8	9030153.645	0.829	.578
	<i>Within Group</i>	3.334	306	1.090		
	<i>Total</i>	3.406	314			

**Tabel 3. Perbandingan Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Kota pangkalpinang Tahun 2015**

	Sum of square	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Between Groups</i>	2046.937	8	255.867	2.682	0.007
<i>Within Group</i>		306	95.394		
<i>Total</i>	31237.636	314			

#### 4. Pembahasan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan indikator kepuasan pasien yaitu apa yang dirasakan atas pelayanan yang diterima dari puskesmas dengan membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendekatan yang digunakan menggunakan *service quality (servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, *et.al* (1994) yang terdiri dari lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*<sup>13</sup>.

##### **Tangible**

*Tangible* (bukti fisik) dalam penelitian ini mencakup semua fasilitas fisik dan peralatan serta penampilan personil yang terdapat dalam Puskesmas se-Kota Pangkalpinang. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap *tangible* terbesar pada penelitian ini terdapat

pada Puskesmas Melintang (-0,96), Puskesmas Girimaya (-1,03), Puskesmas Kacang Pedang (-1,06), Puskesmas Taman Sari (-1,06) dan Puskesmas Air Itam (-1,27). Gap terletak pada indikator perlengkapan pemeriksaan kesehatan & kehamilan yang lengkap, terbaru dan canggih pada Puskesmas Melintang dan Air Itam khususnya, selain itu ruang pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat yang nyaman dan tampak sesuai dengan jenis pelayanan terdapat pada Puskesmas Girimaya (-1,55), Puskesmas Kacang Pedang (-1,47) dan Puskesmas Taman Sari (-1,98). Ini menunjukkan ibu hamil masih merasakan kurang puas atau ekspektasi ibu hamil jauh lebih besar terhadap bukti fisik. Bukti fisik mempunyai peran penting dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil<sup>10</sup>. Majrooh, *et.al* (2014) salah satu faktor yang berkontribusi rendahnya kualitas pelayanan

antenatal yaitu kurangnya peralatan yang berfungsi dengan baik<sup>16</sup>.

Pohan (2007:19) Kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan tetapi berpengaruh kepada kepuasan konsumen sehingga dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang, salah satunya kenyamanan dalam penampilan fisik layanan kesehatan seperti ruang tunggu yang tidak membosankan, atau gorden penyekat dalam kamar periksa<sup>17</sup>.

### **Realibility**

*Realibility*(kehandalan) merupakan kemampuan petugas puskesmas se-Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan antenatal yang dijanjikan dengan baik dan adekuat. Dari hasil penelitian menunjukkan gap terbesar dimensi *reliability* dimiliki di tiga puskesmas yaitu Puskesmas Pasir Putih (-1,24), Puskesmas Pangkalbalam (-1,28), dan Puskesmas Gerunggang (-0,88) terletak pada indikator ketepatan dalam menepati janji pada Puskesmas Pasir Putih (-1,41) dan Gerunggang (-1,18), kelengkapan catatan pemeriksaan kehamilan Puskesmas Pangkalbalam (-1,39).

Kelengkapan pencatatan akan menambah pengetahuan ibu sehingga menambah kepuasan ibu terhadap pelayanan kesehatan. Sistiarani, dkk. (2014) menjelaskan fungsi pencatatan buku KIA kurang baik sekitar 44% dan terdapat hubungan antara fungsi pencatatan buku KIA dengan pengetahuan KIA<sup>18</sup>.

Ramadhani (2014) dijelaskan bahwa *realibility* sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care di wilayah kerja Puskesmas Kabila<sup>19</sup>.

### **Responsiveness**

*Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesanggupan petugas puskesmas se-Kota Pangkalpinang dalam membantu ibu hamil dan melakukan pelayanan antenatal yang cepat. Nilai gap dimensi *responsiveness* terkecil pada indikator pelayanan segera dari para petugas puskesmas kepada ibu hamil di Puskesmas Melintang, Puskesmas Girimaya

(+0,30), Puskesmas Kacang Pedang (+0,28), Puskesmas Taman Sari (+0,29), Puskesmas Pasir Putih (-0,16), dan Puskesmas Pangkalbalam (+0,25) dan Puskesmas Air Itam terletak pada indikator puskesmas memberitahu ibu hamil kapan pelayanan akan diberikan atau kapan harus kembali memeriksakan kehamilannya. Berdasarkan hasil ini dapat diketahui bahwa Semakin kecil nilai gap antara ekspektasi dan persepsi maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Ramadhani (2014) bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan antenatal/pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Kabila adalah *responsiveness* dengan nilai  $p = 0,022$  dibandingkan dimensi lainnya<sup>19</sup>.

### **Assurance**

*Assurance* (jaminan), yaitu keramahan/kesopanan petugas puskesmas se-Kota Pangkalpinang dalam memberikan keyakinan kepada ibu hamil. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa gap *assurance* terbesar terletak pada Puskesmas Pangkalbalam (-1,05), Puskesmas Pasir Putih (-1,04) dan Puskesmas Air Itam (-0,88) pada indikator para petugas mendapat dukungan yang cukup dari Puskesmas untuk melakukan pekerjaan.

Selain itu gap terkecil pada indikator *assurance* dimiliki Puskesmas Selindung yaitu pelayanan segera dari para petugas Puskesmas (-0,19). Ekott, *et.all* (2012) kepuasan ibu hamil terletak pada pelayanan yang baik dan segera dari petugas<sup>2</sup>. Hal ini sesuai dengan hasil studi bahwa ada hubungan sangat bermakna antara *assurance* dengan kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil<sup>7,19</sup>.

### **Empathy**

*Empathy* (empati), yaitu kemampuan petugas puskesmas se-Kota Pangkalpinang dalam memberikan perhatian dan layanan individu kepada pengguna layanan. Dari hasil penelitian didapatkan nilai gap *empathy* terbesar terdapat pada Puskesmas Pasir Putih (-1,06) dan Puskesmas Pangkalbalam (-1,04)

terletak pada indikator Puskesmas memberikan perhatian secara individual kepada ibu hamil(-1,44). Empati erat kaitannya dengan hubungan interpersonal antara pemberi dan penerima layanan. Hubungan antar manusia mempunyai kekuatan hubungan sedang dengan mutu pelayanan ANC<sup>9</sup>.

Kusumastuti, dkk. (2014) semakin petugas Puskesmas Bagetayu berempati terhadap ibu hamil, semakin meningkat kepuasan ibu hamil<sup>10</sup>. Dengan menjadikan ibu hamil sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan.

### Perbedaan Dimensi Kualitas Pelayanan Antar Puskesmas

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan terhadap gap dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil keseluruhan maka dilakukan uji anova. Hasil uji anova pada gap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* di sembilan Puskesmas Kota Pangkalpinang dihasilkan adanya perbedaan yang signifikan kepuasan ibu hamil pada dimensi *tangible* ( $p=0,000$ ), *reliability* ( $p=0,001$ ), dan *responsiveness* ( $p=0,000$ ) sedangkan dimensi *assurance* ( $p=0,055$ ) dan *empathy* ( $p=0,578$ ) menunjukkan tidak ada perbedaan.

Irwandy, dkk. (2013) bahwa pada variabel kepuasan pasien terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *tangible* ( $p < 0,05$ ) sedangkan dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan tidak ada perbedaan ( $p > 0,05$ ) di Puskesmas Kota, Pesisir dan Pedalaman Kabupaten Kutai Kartanegara<sup>20</sup>.

Sitorus (2011) bahwa pada uji beda tidak ada perbedaan gap dimensi kualitas pelayanan antara Puskesmas Merdeka dengan Puskesmas 23 Ilir<sup>21</sup>.

### 5. Kesimpulan

Dari hasil analisis gap servqual didapatkan nilai negatif artinya kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang masih kurang

baik. Berdasarkan hasil uji anova, terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada tiga dimensi yaitu *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*. Ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Kota Pangkalpinang secara signifikan. Nilai gap yang negatif atas kualitas pelayanan memberikan indikasi bahwa perlu diberi perhatian lebih pada area yang menimbulkan ketidakpuasan dan ditingkatkan kinerjanya oleh puskesmas serta perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil tidak hanya dari sisi pengguna layanan tetapi juga pemberi layanan (internal) sehingga hasilnya dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi khususnya kebijakan kesehatan masyarakat.

### Daftar Acuan

1. Fawole, Adeniran O. Okunlola, Michael A. dan Adekunle, Adeyemi O. Clients' Perceptions of the Quality of Antenatal Care; Journal Of The National Medical Association Vol. 100, No. 9, September 2008.
2. Ekott, M.I., Ovwigho, U., Ehigiegba, A., Fajola, A., Fakunle, B., 2012. Perception of Pregnant Women About Antenatal Care in Cottage Hospital in Port Harcourt, Nigeria. Springer Science + Business Media New York 2012, J Community Health (2013) 38:360-365 DOI 10.1007/s10900-012-9625-1.
3. Endra, Teja. Kajian Hubungan Kausal Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Layanan Akses Broadband: Studi Kasus Layanan Catv, Internet, Dan Kombinasinya Dari Pt. First Media, Tbk. Jurnal TELEMATIKA MKOM, Vol.2 No.1, Maret 2010. ISSN 2085-725X
4. Solang, Sisca., Lohoraung, Anastance., dan Purwandari, Atik. Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan

- Singkil Kota Manado. *GIZIDO* Volume 4 No. 1 Mei 2012:349-357.
5. Paat, Hizkia. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling). *JURNAL POLITICO*. Vol 1, No 4 (2014).
  6. Suryadi, Yadi. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Layanan Antenatal Care (ANC) terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Lamelayung Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat Tahun 2009. Tesis (tidak terpublikasi).
  7. Mursyida, Rikhly Faradisy., Mawarni Atik., dan Agusshyana, *Kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan antenatal care di puskesmas tanjung kabupaten sampang Madura*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. Vo.11/No.2, Oktober 2012.
  8. Erlina, Ellis. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang Tahun 2011. Tesis (tidak terpublikasi)
  9. Hardianti, Umrah., Amir, Muh.Yusran. dan Balqis. Faktor yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Antenatal di Puskesmas Patinggalloa Makassar. *Jurnal AKK* Vol 2. Nomor 2, Mei 2013, hal 35 – 41.
  10. Kusumastuti, Mumpuni S., Sriatmi, Ayun., dan Jati, Sutopo Patria. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (3-journal)* Volume 2, Nomor 4, April 2014.
  11. Shahin, A. SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. 2008 [cited 2009 10 August].
  12. Wijaya, Toni. Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. PT. Indeks. Jakarta: hal. 75.
  13. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry, L.L. (1994) “SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, vo. 64, pp.12-40.
  14. Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Ed.3.Andi Yogyakarta: hal 319.
  15. Narang, Ritu. Determining quality of publichealth care services in rural India; *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 16 No. 1, 2011 pp. 35-49.
  16. Majrooh, MA., Hasnain, Seema., Akram. Javaid., Siddiqui, Arif., and Memon, Zahid Ali. 2014. Coverage and Quality of Antenatal Care Provided at Primary Health Care Facilities in the Punjab Province of Pakistan. *Plos One* November Volume 9 DOI : 10.371/journal.pone.0113390.
  17. Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.2007.
  18. Sistiarani, Colti., Gamelia, Elviera., dan Sari, Dyah UP. 2014. Fungsi Pemanfaatan Buku KIA terhadap Pengetahuan Kesehatan Ibu dan Anak Pada Ibu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 8. No.8 Mei 2014.
  19. Ramadhani, Firdausi. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Cakupan Antenatal Care oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Masyarakat Epidemiologi Indonesia* Volume 2, Nomor 2, Januari-Juni 2013 hal. 92-97.
  20. Irwandy; Perdana, Nurdin; Rislamin, Dian S. Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal AKK*, Vol.2 No.1, Januari 2013, halaman 42 -50.
  21. Sitorus, Leonard Presley. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Kajian pada Puskesmas Merdeka dan Puskesmas 23 Ilir Kecamatan Bukit Kecil Kota*



*Palembang*). Manajemen Administrasi  
Publik, Program Pasca Sarjana

Universitas Sriwijaya, 2011. Tesis. (tidak  
terpublikasi).